USERFOCUS

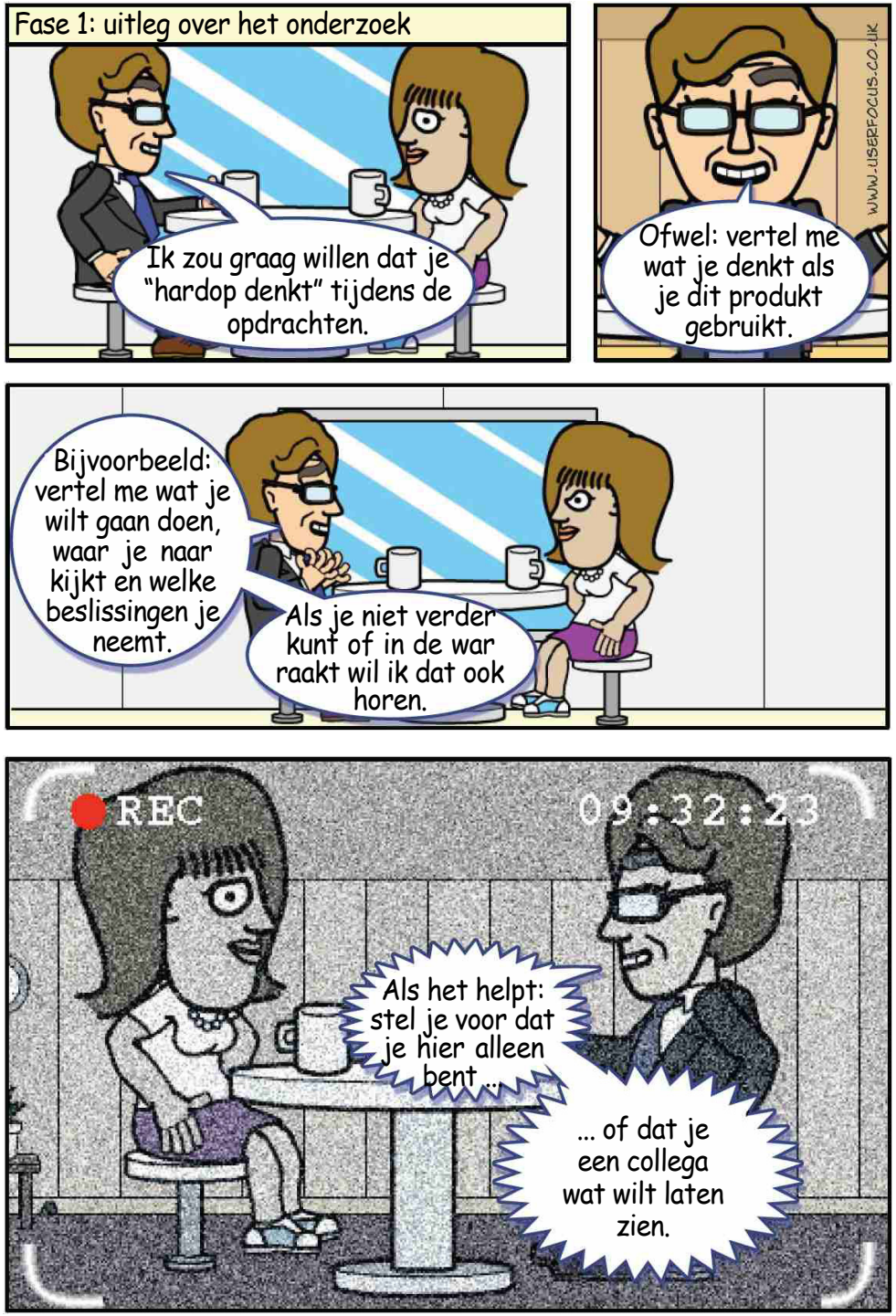
WWW.USERFOCUS.CO.UK

helpdesk@userfocus.co.uk

GEBRUIKSTEST UITVOEREN

Een uitleg als stripverhaal door UserFocus

TEXT © USERFOCUS 2009. CARTOON ARTWORK © BITSTRIPS WWW.BITSTRIPS.COMNL versie: Gerard van Os, 2009

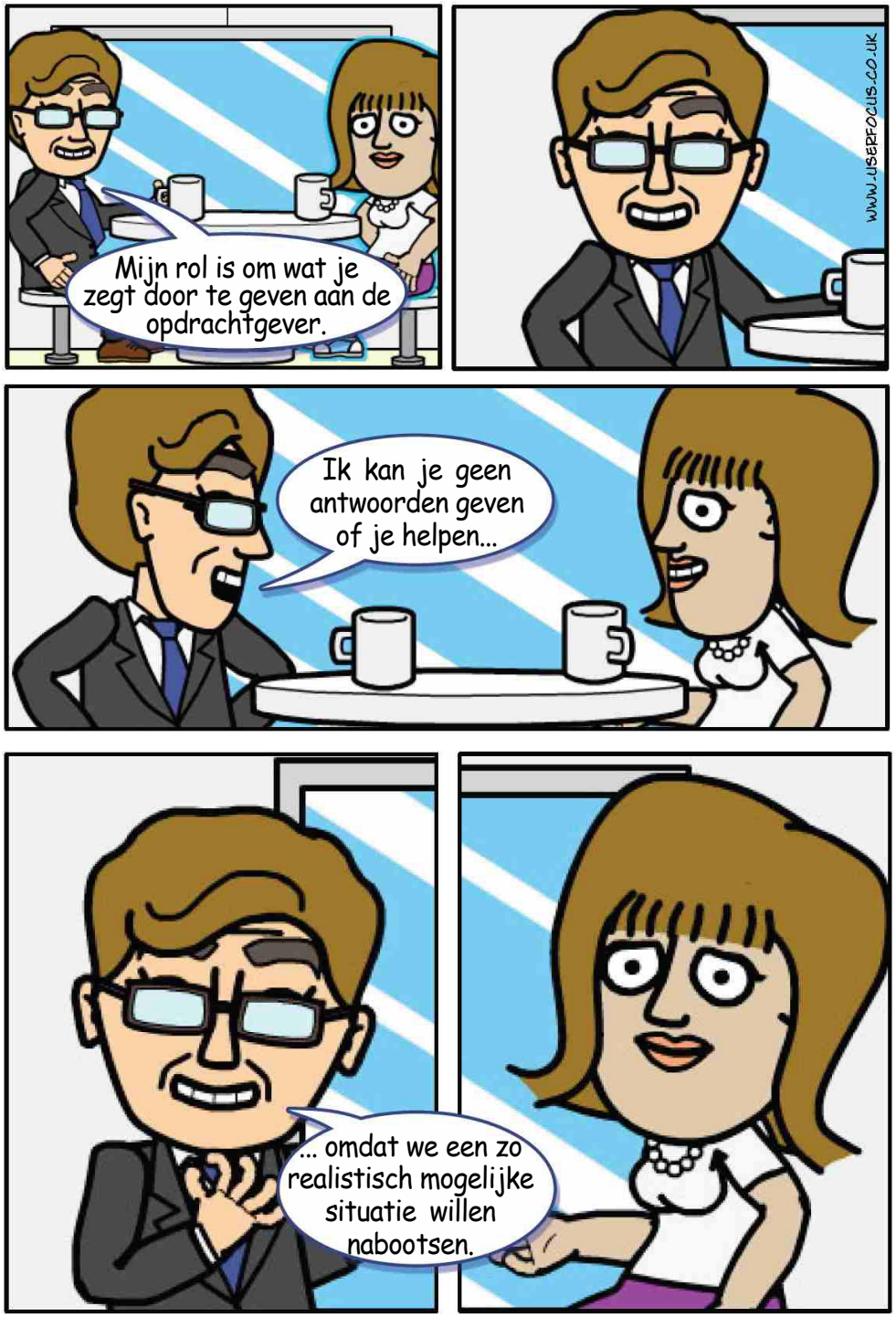

Fase 1: uitleg over het onderzoek
Ik zou graag willen dat je "hardop denkt" tijdens de opdrachten.
Ofwel: vertel me wat je denkt als je dit produkt gebruikt.
www.USERFOCUS.co.uk
Bijvoorbeeld: vertel me wat je wilt gaan doen, waar je naar kijkt en welke beslissingen je neemt.
Als je niet verder kunt of in de war raakt wil ik dat ook horen.
REC
09:32:23
Als het helpt: stel je voor dat je hier alleen bent ...
... of dat je een collega wat wilt laten zien.

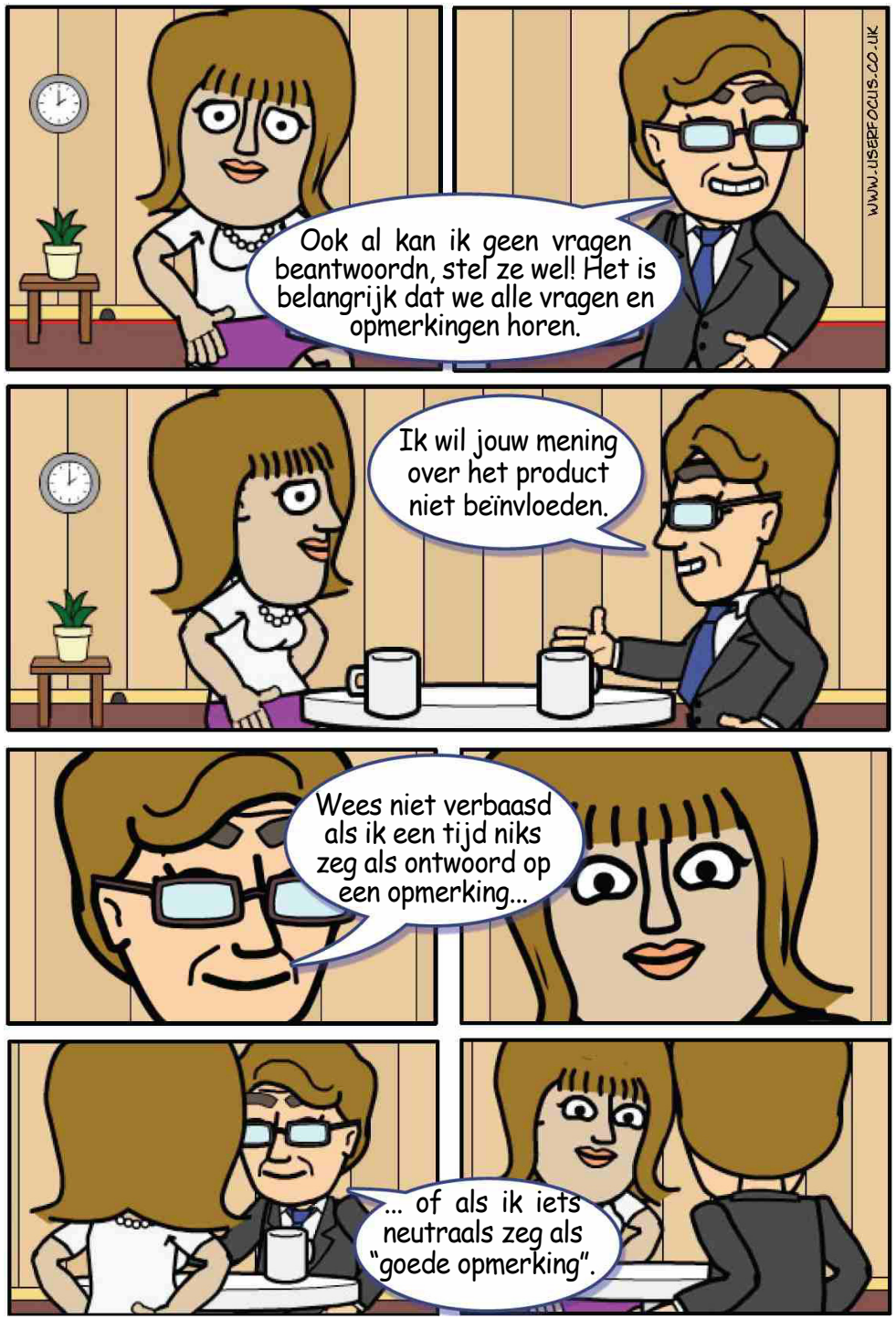
Waarom je nooit naar het "waarom" moet vragen bij onderzoek
2009 markeert een belangrijk gebeurtenis in 10 jaar gebruiksonderzoek. In een klassieke studie van precies 30 jaar geleden hebben psychologen aangetoond dat mensen heel slecht zijn in het verklaren van hun keuzes. Dat is precies de reden waarom gebruiksonderzoek zich vooral richt op wat mensen doen en niet op wat ze zeggen. Waarom dan vragen toch veel onderzoekers nog steeds "waarom"?
http://www.userfocus.co.uk/articles/askingwhy.html

Trainingen?

Als je meer wilt leren over gebruiksonderzoek, kom dan naar een van onze trainingen over gebruiksonderzoek. Er zijn elke maand trainingen in ons hoofdkantoor in London.

Praktische handleiding voor gebruiksonderzoek
Voor mensen in ontwerp/ontwikkelteams die willen begrijpen wat gebruiksonderzoek is en hoe de resultaten te interpreteren, is er de 1-dags workshop “A PRACTICAL GUIDE TO USABILITY TESTING”. Deelnemers aan deze workshop leren hoe met gebruiksonderzoek reacties van gebruikers op prototypes en eindproducten te krijgen. Deelnemers krijgen praktische tips en 'hands-on' ervaring met het leiden en observeren van gebruiksonderzoek.
http://www.userfocus.co.uk/training/usabilitytest.html





Meer weten?

Hier staan een aantal verwijzingen naar pagina's op de website van Userfocus waar meer staat over het uitvoeren van gebruiksonderzoek.

Wat iedere onderzoeker moet weren over goed luisteren

Het leiden van een gebruiksonderzoek lijkt eenvoudig, maar goed luisteren is veel meer dan je oren open houden. Hier staan 15 tips om je luistervaardigheden te verbeteren.
http://www.userfocus.co.uk/articles/listening.html

Deelnemers: de juiste rekruteringsvragen

"Ken de gebruiker" is het eerste principe van gebruiksgericht ontwerpen. Het is dus belangrijk om de juiste mensen te vragen deel te nemen aan gebruiksonderzoek. Met deze 8 tips selecteer je expressieve, representatieve gebruikers, voorkom je dat je deelnemers hebt die je niet kunnen helpen en kun je vermijden dat iemand niet op komt dagen.
http://www.userfocus.co.uk/articles/screeners.html

Gebruiksonderzoek opzetten: de gereedschapskist

Dit e-book bevat alles wat je nodig hebt om een volledig gebruiksonderzoek op te zetten en uit te voeren. Het boek bevat makkelijk aan te passen formulieren voor rekrutering, vragenlijsten, discussie handleidingen en observatiebladen.
http://www.userfocus.co.uk/articles/testplan.html

Het meten van gebruiksvriendelijkheid van alledaagse producten

ISO heeft een nieuwe standaard vrijgegeven voor het meten van de gebruiksvriendelijkheid van alledaagse gebruiksvoorwerpen/producten zoals kaartautomaten, telefoons en digitale camera's. Deze ISO 20282 standaard beschrijft ook de te gebruiken testmethode om de gebruiksvriendelijkheid te kwantificeren zodat kan worden bepaald of een vooropgesteld kwaliteitsniveau gehaald wordt. Deze ontwikkeling is daarom interessant omdat het een grote koerswijziging betekent in het denken over gebruiksvriendelijkheid. Was het voorheen zo dat onderzoekers alleen problemen met gebruiksvriendelijkheid constateerden, met de nieuwe standaard kunnen ze ook aangeven hoe gebruiksvriendelijke een product is!
http://www.userfocus.co.uk/articles/ISO20282.html

Tevredenheid meten: de scoringslijst voorbij

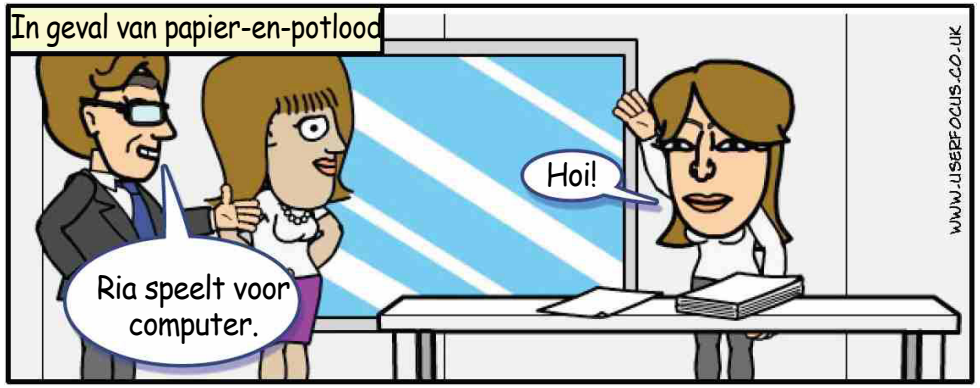
Veel onderzoek eindigt met een korte scoringslijst waarbij deelnemers wordt gevraagd om diverse karakteristieken van het product te beoordelen op een 5- of 7-punts schaal. De ervaring leert echter dat deelnemers 'positief kritisch' zijn in de beantwoording, onafhankelijk van hoe goed ze het er van af gebracht hebben in het onderzoek. Het artikel beschrijft een interviewtechniek dat dit probleem vermijdt door middel van een lijst van rond de honderd positieve en negatieve woorden/termen. Er is ook een Excel-blad waarmee de woordenlijst in willekeurige volgorde kan worden afgedrukt..
http://www.userfocus.co.uk/articles/satisfaction.html

Ik noem dit een test, maar eigenlijk is dat helemaal niet zo.
Maak bij kinderen de omgeving en instructies kindvriendlijk ...
www.userfocus.co.uk

Ik weet niet meer wat het is om kind te zijn. Ik heb jouw hulp nodig!

I wil leren wat makkelijk en moeilijk is voor kinderen, zodat we de dingen beter kunnen maken.

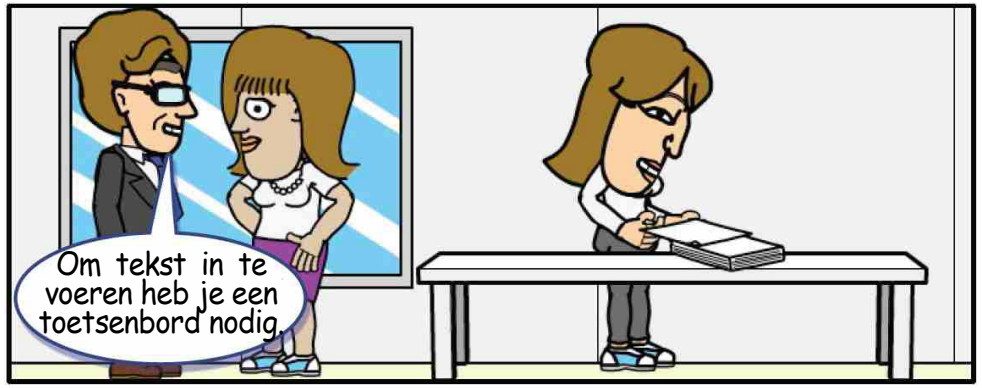
Je mag zelf uitzoeken hoe het werkt. Als je het niet weet, vraag je het me maar.


In geval van papier-en-potlood
Ria speelt voor computer.
Hoi!
www.userfocus.co.uk

Ik laat je schermen zien, net zoals een computer.

Omdat computers ook niet kunnen praten, kan ik ook niets uitleggen.

Als je wat wilt bedienen, moet je dat doen zoals je dat in werkelijkheid zou doen.


Om tekst in te voeren heb je een toetsenbord nodig.

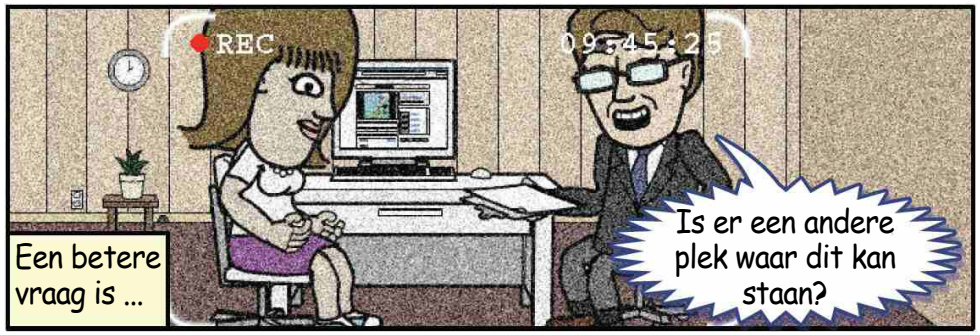
www.userfocus.co.uk

Je mag gerust op het model schrijven!

Ook al is dit maar een model, doe net alsof het echt is met alle mogelijkheden.

Stel geen sturende vragen
Denkt je niet dat het beter is als dit daar staat?

Hmm. Hij vindt dat dat daar moet staan en zal het niet leuk vinden als ik dat niet zo vind.

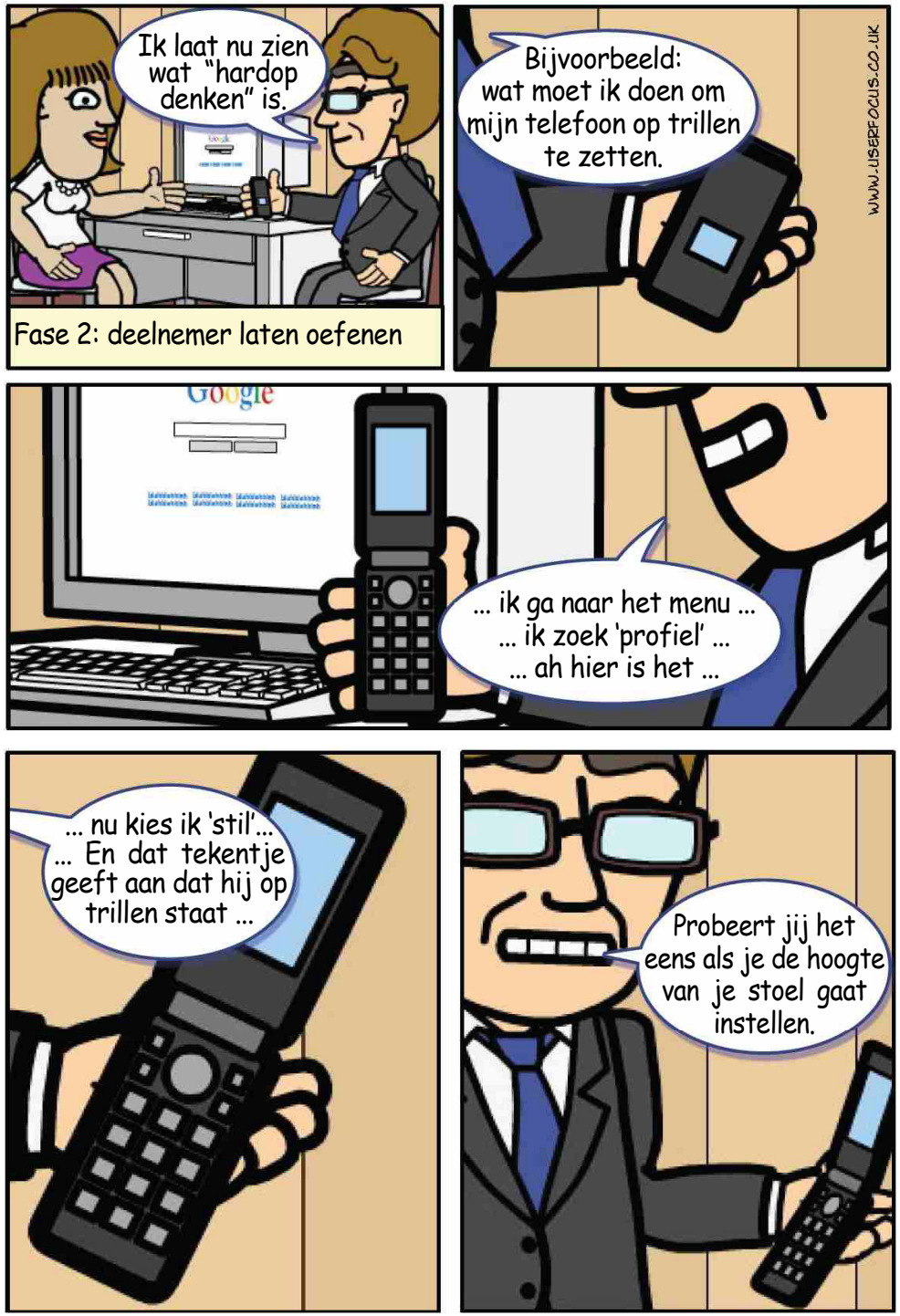

REC
09:45:25
Een betere vraag is ...
Is er een andere plek waar dit kan staan?

Moedig geen gedrag aan
Je lijkt verbaasd? Waarom?

Heb ik mijn "verbaasd gezicht" weer op? Dan moet ik een 'waarom' smoes bedenken!

REC
09:45:25
Houdt haar aan de praat
Was dit wat je verwachtte?
Wat verwachtte je?
www.userfocus.co.uk

Vraag de niet om te oordelen ...
Is dat een bruikbare functie?
Mmm. Denk ik dat iemand dit ooit bruikbaar vindt?
REC
09:45:25
... maar richt op het nu
Zoals het nu werkt, helpt het dan met hoe je nu met het product omgaat?
In plaats van algemene vragen ...
Is dit een goed idee?
Mmm. Ik zie goede dingen en slechte dingen, dus wat vind ik?
REC
09:45:25
... specifieke vragen
Was er iets goed of mis aan dit model?
Wat was dat dan?
www.usefocus.co.uk


Ik laat nu zien wat "hardop denken" is.
Fase 2: deelnemer laten oefenen
Bijvoorbeeld: wat moet ik doen om mijn telefoon op trillen te zetten.
www.usefocus.co.uk
Google
... ik ga naar het menu ...
... ik zoek 'profiel' ...
... ah hier is het ...
... nu kies ik 'stil'...
... En dat tekentje geeft aan dat hij op trillen staat ...
Probeert jij het eens als je de hoogte van je stoel gaat instellen.

Oke. Ik zoek een hendel om de stoel hoger te zetten. Die?
Ik ga zitten om de hoogte in te stellen ...
Yep. Zo! Ik moet dus gaan zitten om de hendel te kunnen gebruiken.
Goed gedaan! Prima!
WWW.USERFOCUS.CO.UK

Blijf praten ...
Kunt je dat uitleggen
Wat denkt je nu?
Fase 3: goede en open vragen stellen
Dat ging makkelijk!
Wat was makkelijk?
WWW.USERFOCUS.CO.UK
Hoort dat zo te werken?
Verwacht je dat het zo werkt?